Conditions Générales d'Assurance (CGA)
CGA Assurance individuelle MultiAssistance (Edition mars 2010)

Mondial Assistance International AG (ci-après dénommée Mondial) garantit les prestations énumérées dans le présent document d'assurance. Les prestations sont définies par les Conditions Générales d'Assurance (CGA) et, à titre complémentaire, par les dispositions de la loi fédérale sur les contrats d'assurance.

Table de matières



Informations aux clients conformément à la LCA

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance sont indiqués dans l'attestation d'assurance et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA)

Qui est l'assureur?
L'assureur est Mondial Assistance International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée Mondial, dont le siège se situe Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. Concernant l'assurance Protection juridique, l'assureur est CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., dont le siège se situe Baslerstrasse 52, 8048 Zurich.

Qui est le preneur d'assurance?
Le preneur d'assurance est le détenteur du véhicule désigné dans l'attestation d'assurance (personne physique, pas de personne morale).

Quels risques sont assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance ?
Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance sont indiqués dans l'attestation d'assurance et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

Quelles personnes sont assurées?
Le détenteur du véhicule désigné dans l'attestation d'assurance (personne physique, pas de personne morale) ainsi que toutes les personnes vivant dans le même ménage et ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage. Les personnes assurées ressortent de l'attestation d'assurance et des Conditions Générales d'Assurance (CGA).

Quels sont les principaux cas d'exclusion?
- Evénements déjà survenus à la conclusion de l'assurance ou dont la survenance était prévisible pour la personne assurée lors de la conclusion de l'assurance
- Les événements en rapport avec des épidémies ou des pandémies.
- Les événements en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

Quel est le montant de la prime?
Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?
- Ils sont tenus de respecter intégralement leurs obligations de notification, d'information légales ou contractuelle et celles de conduite à suivre (p. ex., déclarer immédiatement le sinistre à Mondial).
- Ils sont tenus de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine (p. ex., autoriser des tiers à remettre à Mondial les documents, informations et autres pièces nécessaires à l'explication du sinistre).

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

Quand commence et quand prend fin l'assurance?
L'assurance est valable un an à compter de la date de début stipulée dans l'attestation d'assurance. Après expiration de cette année, l'assurance prend fin à la date indiquée dans l'attestation d'assurance.

Comment Mondial et CAP traitent-elles les données?
Mondial édite les données qui proviennent des documents contractuels ou du déroulement du contrat et les utilise notamment pour calculer la prime, pour définir le risque, pour traiter les cas donnant droit à prestations, pour faire des statistiques ou à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement ou sur support électronique. Si cela s'avère nécessaire, ces données seront transmises dans la mesure de ce qui est nécessaire à des tiers intéressés, notamment à d'autres assureurs, autorités, avocats et experts externes concernés. Ces données peuvent aussi être transmises pour détecter ou empêcher un usage frauduleux de l'assurance.

Aperçu des prestations d'assurance

Assurance	**Couverture d'assurance**	**Somme d'assurance (maximum) par sinistre/événement**
Protection juridique	Protection juridique pour les voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein en Europe en dehors de l'Europe	 CHF 250'000.- CHF 50'000.-
Auto Assistance	Dépannage et remorquage par suite d'un accident ou d'une panne. (Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations)	illimité
Assurance pneus	Détérioration des pneus	CHF 500.- par événement
Assistance Personnes	Rapatriement sous surveillance médicale au domicile de l'assuré, voyage de retour supplémentaire, interruption du voyage, suspension du voyage	illimité
Frais de recherches et de secours	Frais de recherches et de secours	CHF 30'000.-
Retard de vol	Dépenses d'hôtel, de changement de réservation et de téléphone pour avoir raté un vol de correspondance	CHF 2'000.–
Annulation	Annulation du voyage et départ retardé	CHF 20'000.–
Prestations de services	**Etendue des prestations**	
Travel Hotline	Renseignements téléphoniques sur le voyage, sur les hôpitaux et pour des problèmes médicaux mineurs	Service gratuit
Service de blocage des cartes de crédit et de client	Service de blocage des cartes de crédit, bancaires, de la poste, de crédit et de client faisant suite à un vol ou à une perte	Service gratuit
Service de blocage de téléphone mobile	Service de blocage du téléphone mobile faisant suite à un vol ou à une perte	Service gratuit
Home Care	Indication de numéros de téléphone d'artisans en cas d'urgence à votre domicile	Service gratuit

I Dispositions communes à l'ensemble des assurances

Les dispositions communes à l'ensemble des assurances ne sont valables que si aucune disposition contraire n'est prévue dans les dispositions particulières des différentes assurances ou prestations de services.

1 Personnes assurées

1.1 Est assuré ou bénéficiaire le détenteur du véhicule (personne physique et non personne morale) désigné sur la confirmation d'assurance et toutes les personnes qui vivent avec lui sous le même toit ainsi que ses enfants mineurs qui ne vivent pas sous le même toit.

1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicilie fixe en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

2 Secteur géographique

2.1 L'assurance s'applique aux voyages dans le monde entier, dans la mesure où aucun autre champ de validité n'est mentionné dans les conditions particulières.

2.2 La couverture d'assurance est valable un an à partir de la date de début indiquée sur la confirmation d'assurance.

3 Obligations en cas de sinistre

3.1 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.

3.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée dans les dispositions communes).

3.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret

médical à l'égard de Mondial.
3.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Mondial à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à Mondial.
3.5 Les documents suivants doivent être remis à l'adresse de contact de Mondial indiquée dans les dispositions communes (selon l'événement assuré):
- l'attestation d'assurance (police)
- l'original de la facture des frais d'annulation
- l'original des titres de transport (billets d'avion, billets de train), billets d'entrée, reçus, etc.
- les originaux des justificatifs des dépenses imprévues
- le certificat de décès
- la confirmation de réservation
- les documents ou attestations officielles justifiant de la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)
- la confirmation du voyage d'affaires de la part de l'employeur
- une copie du passeport munie du cachet d'entrée dans le pays
- les originaux des factures des soins médicaux, hospitaliers et des médicaments ainsi que des ordonnances
- les factures concernant le montant des frais supplémentaires couverts par l'assurance
- le constat
- la déclaration de disparition auprès du DFAE
- le justificatif de retard de la compagnie aérienne.

4 Violation des obligations

Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, Mondial est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

5 Evénements non assurés

5.1 Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage, l'assuré n'a droit à aucune prestation.
5.2 Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée:
- l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments;
- un suicide ou une tentative de suicide;
- sa participation active à des grèves ou à des troubles;
- sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements;
- sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger;
- une négligence grossière ou un acte ou une omission intentionnels;
- la perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes.

5.3 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.
5.4 Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.
5.5 Ne sont pas assurées les conséquences d'événements dus à des décisions administratives, p. ex. saisie de biens, détention ou interdiction de sortie du territoire.
5.6 Lorsque le but du voyage est un traitement médical résidentiel.
5.7 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.
5.8 Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.

6 Définitions

6.1 Proches
Les proches sont:
- les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et frères et soeurs)
- le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants
- les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent
- pas au voyage
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

6.2 Europe
Font partie de l'Europe tous les Etats rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.
6.3 Suisse
Par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.
6.4 Dégâts naturels
Sont considérés comme dégâts naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que crues, inondations, tempêtes (vents d'au moins 75 km/h), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements, chute de pierres ou glissements de terrain. Les dommages résultant de tremblements de terre ou d'éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme phénomènes naturels.
6.5 Valeurs appréciables en argent
Sont considérées comme valeurs appréciables en argent les espèces, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, les carnets d'épargne, les métaux précieux (en tant que réserves, lingots ou marchandises commerciales), les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.
6.6 Voyage
Un voyage comporte soit un vol aller-retour soit au moins une nuit passée en dehors de son domicile habituel avec un trajet aller-retour et dure au maximum 92 jours.
6.7 Voyagiste
Sont considérées comme voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.

6.8 Transports publics
Sont considérés comme transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquérir un titre de transport. Les taxis et les voitures de location ne tombent pas sous cette catégorie.
6.9 Panne
Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule, ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.
6.10 Accident de personnes
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.
6.11 Accident de véhicule à moteur
6.12 Maladie grave/séquelles graves d'un accident
Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

7 Clause complémentaire

7.1 Si une personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations Mondial qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.
7.2 Si Mondial a fourni malgré tout des prestations pour le même dommage, celles-ci seront considérées comme avance, et l'assuré cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance responsabilité civile, facultative ou obligatoire) dans ces limites à Mondial.

8 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance se prescrivent 2 ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation.

9 Hiérarchie des normes

Les Dispositions particulières des différentes assurances prévalent sur les «Dispositions communes à l'ensemble des assurances».

10 For et droit applicable

10.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre de Mondial auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou du bénéficiaire.
10.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance.

11 Adresse de contact

MultiAssistance, Hertistrasse 2, case postale, CH-8304 Wallisellen

II Dispositions particulières des différentes assurances

A Protection juridique

1 Objet et champ de validité

La personne assurée ne bénéficie de la protection juridique que dans les cas en relation avec les voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein. Le risque est assumé par la CAP Protection Juridique, dont le siège est à Zurich.

2 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

3 Seuls litiges et procédures assurés

3.1 Défense dans une procédure pénale ou administrative pour une infraction par négligence.
3.2 Réclamation de prétentions civiles extra-contractuelles en tant que lésé à l'occasion d'un quelconque accident ou à l'occasion de voies de fait, de vol ou de brigandage.
3.3 Litiges avec les assurances privées ou publiques qui couvrent l'assuré.
3.4 Litiges contractuels suivants, relatifs à des contrats conclus pour ou pendant le voyage:
- location ou prêt d'un véhicule jusqu'à 3,5 t autorisé à la circulation routière
- réparation ou transport d'un tel véhicule
- contrat de voyage ou d'hébergement
- location momentanée d'une habitation de vacances
- transport de personnes ou de bagages.

4 Prestations d'assurance

4.1 Prestations du service juridique de la CAP.
4.2 Prestations pécuniaires jusqu'à la somme d'assurance maximale par sinistre pour les voyages en Europe et pour les voyages hors de l'Europe (pour autant que cette variante ait été conclue par l'assuré) à titre de:
- frais d'expertises et d'analyses ordonnées par la CAP, l'avocat de l'assuré ou le tribunal
- frais de justice et d'arbitrage
- dépens
- honoraires d'avocat
- frais nécessaires de traduction
- cautions de droit pénal (uniquement à titre d'avance pour éviter une détention préventive). Déduction sera faite des frais d'intervention obtenus par l'assuré en justice ou lors d'une transaction.

5 Règlement d'un sinistre

5.1 Le besoin d'assistance juridique doit être annoncé aussi vite que possible à: CAP Protection Juridique, Affaires spéciales, Badenerstrasse 694, 8048 Zurich, tél. +41 58 358 09 09, www.cap.ch, référence: Z75.1.685.643.
5.2 Sans l'accord préalable de la CAP – et sous réserve des mesures indispensables à la sauvegarde d'un délai – l'assuré s'engage à ne pas consulter de mandataire ni à ouvrir d'action, ni à conclure une transaction ou recourir contre une décision. Il s'engage d'autre part à transmettre à la CAP tous les documents relatifs au sinistre. Si l'assuré ne respecte pas ces obligations, la CAP peut refuser ses prestations.

5.3 En cas de procédure judiciaire ou administrative et lorsque, selon la loi applicable à la procédure, un mandataire indépendant est nécessaire ou en cas de conflit d'intérêts (litige entre deux assurés CAP ou entre un assuré et une société du groupe Allianz), l'assuré a le libre choix de son mandataire. Si le mandataire choisi n'est pas accepté par la CAP, l'assuré a le droit de proposer trois autres mandataires d'études différentes, dont l'un devra être accepté par la CAP.
5.4 En cas de divergence d'opinion entre l'assuré et la CAP quant aux mesures à prendre pour régler le sinistre, l'assuré peut exiger que le cas soit tranché par un arbitre désigné d'un commun accord entre l'assuré et la CAP.

6 Cas et prestations non assurés

6.1 Quand l'assuré n'était pas en possession d'un permis de conduire valable ou n'était pas autorisé à conduire le véhicule au moment du sinistre.
6.2 Lors de litiges avec les autorités fiscales ou douanières, ainsi que lors de procédures pour violation de prescriptions fiscales ou douanières (par exemple: contrebande).
6.3 Lorsque l'assuré entend intervenir à l'encontre de la CAP, de l'assurance de voyages Mondial, de l'Emil Frey SA, de ses andataires ou de toute personne ayant fourni des prestations à l'occasion d'un cas couvert.
6.4 Lorsqu'il s'agit de litiges ou de conflits d'intérêts entre personnes couvertes par la même police (cette exclusion s'applique aussi au preneur d'assurance lui-même).
6.5 Lorsque le besoin d'assistance juridique a été annoncé après la fin de l'assurance.
6.6 Emoluments administratifs et frais ressortant d'une décision pénale sans débats.

B Assistance auto

1 Véhicule assuré

Le véhicule à moteur conduit par l'assuré (voitures particulières et camping-cars jusqu'à 3,5 t ainsi que les motos). Les remorques de camping et caravanes tractées sont assurées. Les taxis, voitures de location, véhicules d'auto-école ainsi que les véhicules qui ont des plaques professionnelles ne sont pas assurés.

2 Champ de validité

La couverture d'assurance est valable toute l'année assurée pour les événements survenant en Europe. En cas de transports maritimes, la couverture d'assurance continue de s'appliquer si le lieu de départ et la destination se trouvent dans ce secteur géographique.

3 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

4 Evénements assurés et prestations

Toutes les prestations Assistance auto doivent faire l'objet d'une demande par téléphone auprès de la centrale MultiAssistance (les conversations avec la centrale MultiAssistance sont enregistrées):
Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Télécopie +41 44 283 33 33
Les prestations de l'Assistance Auto ne sont pas cumulables avec celles d'autres prestataires d'assistance.

4.1 Dépannage / remorquage / dégagement
1 Si le véhicule, par suite d'une panne ou d'un accident, n'est plus en état de marche, MultiAssistance organise et prend en charge le dépannage sur le site de l'événement ou le remorquage dans un garage proche qui propose MultiAssurance ou chez le concessionnaire de la marque le plus proche.
2 Les frais de dépannage après un accident (remise du véhicule sur la chaussée) sont couverts jusqu'à concurrence de CHF 2'000.–.

4.2 Hébergement / voyage de retour / véhicule de location
Lorsque le véhicule a été volé ou n'est pas réparable à la suite d'une panne ou d'un accident le jour même (à l'étranger dans un délai de 48 heures) dans un garage proche du lieu de l'événement, approprié et qui propose MultiAssurance ou chez le concessionnaire de la marque le plus proche, MultiAssistance organise et prend en charge, sur simple appel téléphonique, l'une des trois prestations suivantes:

4.2.1 Hébergement
Si le véhicule n'est pas réparable le jour même ou si, en cas de vol, il n'est pas possible d'effectuer le voyage de retour ou de poursuivre le voyage, MultiAssistance organise et prend en charge l'hébergement en Suisse jusqu'à concurrence de CHF 120.– par passager. A l'étranger, deux hébergements à hauteur de CHF 120.– maximum par passager et par nuit.
ou

4.2.2 Voyage de retour
Le rapatriement de tous les passagers au domicile de l'assuré par les transports publics (en Suisse: billet de train de 1re classe / à l'étranger: billet de train de 1re classe ou billet d'avion classe Economy, si le voyage en train dure plus de 6 heures). Si le retour en Suisse s'effectue en taxi parce qu'aucun moyen de transport public ne circule, le remboursement des frais est limité à CHF 300.–.
ou

4.2.3 Véhicule de location
En cas d'événements survenus à l'étranger, MultiAssistance organise et prend en charge un véhicule de location pour la poursuite du voyage ou le retour pour 5 jours maximum et à concurrence de CHF 1'500.-. Les coûts de carburant et autres frais secondaires ne sont pas pris en charge. L'assuré s'engage à respecter les dispositions contractuelles de l'entreprise de location.

4.3 Frais de taxi
Si l'assuré doit supporter des frais de taxi en relation avec l'événement couvert par l'assurance conformément au point II B 4.2, MultiAssistance prend ces frais en charge jusqu'à concurrence de CHF 50.– par événement.

4.4 Rapatriement du véhicule
Lorsque le véhicule n'est pas réparable sous 48 heures à l'étranger, MultiAssistance organise et prend en charge le rapatriement du véhicule hors d'état de marche ou retrouvé jusqu'au garage le plus proche du domicile de l'assuré qui propose MultiAssurance ou dans un atelier de réparations près du domicile de l'assuré.
En cas de rapatriement de l'étranger, les frais de transport ne sont pris en charge que si ceux-ci sont inférieurs à la valeur actuelle du véhicule après le sinistre. Si le véhicule n'est pas rapatrié en Suisse, MultiAssistance organise l'élimination et prend en charge les droits de douane.

4.5 Récupération du véhicule de nouveau en état de marche
Lorsque le véhicule ne peut pas être réparé en Suisse le jour même, la MutiAssistance paie les frais d'un billet de transports publics (billet de train de 1ère classe) pour aller récupérer le véhicule réparé à l'assuré ou à une personne chargée de le faire.

4.6 Rapatriement par un chauffeur
Si le conducteur tombe gravement malade, est gravement blessé ou décède et qu'aucun autre voyageur ne peut rapatrier le véhicule, MultiAssistance organise et prend en charge le rapatriement des autres passagers et du véhicule par un chauffeur jusqu'au domicile de l'assuré.

4.7 Envoi de pièces détachées à l'étranger
S'il n'est pas possible de se procurer les pièces détachées nécessaires dans le garage le plus proche après l'événement, MultiAssistance organise et prend en charge, si possible, leur envoi immédiat. Le coût des pièces détachées n'est pas couvert par l'assurance.

5 Evénements non assurés (en complément au point I 5: événements non assurés)
5.1 Lorsque MultiAssistance n'a pas donné son accord préalable aux prestations.
5.2 L'assuré n'a droit aux prestations mentionnées au point II B 4.2 – 4.7 que si le dépannage ou le remorquage mentionnés au point II B 4.1 a été organisé par MultiAssistance.
5.3 Si, au moment du sinistre, le véhicule se trouve dans un état qui ne répond pas aux dispositions du code de la route en vigueur ou si les travaux d'entretien recommandés par le constructeur n'ont pas été exécutés.
5.4 Les pannes et les accidents qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.
5.5 Les pannes et les accidents se produisant lors de trajets qui sont interdits par la loi ou par les autorités.
5.6 Lorsqu'il s'agit d'un véhicule à usage professionnel ou d'une voiture de location.
5.7 Lorsque le sinistre a été causé par un acte de vandalisme ou un phénomène naturel.
5.8 Les dommages affectant le véhicule et les biens transportés ainsi que les éventuels frais consécutifs ne sont pas assurés.
5.9 Les frais de réparation et de pièces détachées ne sont pas assurés.
5.10 L'Assistance MultiAssistance décline toute responsabilité en cas de dommages occasionnés par un de ses prestataires externes.

6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: obligations en cas de sinistre)

6.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations de MultiAssistance, il faut aviser immédiatement la centrale MultiAssistance du sinistre:
Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Télécopie +41 44 283 33 33
6.2 Les droits résultant de dommages causés par un prestataire externe de la MultiAssistance à de véhicule assuré en rapport avec un événement assuré doivent être revendiqués directement auprès du prestataire ou de l'auteur.

C Assurance pneus

1 Objet assuré

Pneus qui ont été achetés dans des garages qui proposent MultiAssurance ainsi que les pneus d'une voiture achetée dans des garages qui proposent MultiAssurance.

2 Champ de validité

La couverture d'assurance est valable pendant toute l'année assurée pour les événements survenus en Europe. En cas de transports maritimes, la couverture d'assurance continue de s'appliquer si le lieu de départ et la destination se trouvent dans ce secteur géographique.

3 Somme d'assurance

La somme d'assurance est limitée à CHF 500 par événement et à CHF 2 000.– par an.

4 Evénements assurés et prestations

4.1 Evénements
En cas de crevaison provoquée par des clous, des bords de trottoir aux arêtes vives, des débris de verre ou tout autre objet pointu, la MultiAssistance prend en charge les prestations suivantes.

4.2 Droit à indemnisation du pneu abîmé
Le droit à indemnisation se mesure à la profondeur du profil restant en millimètres et se base sur le prix de vente initial incl. TVA du pneu payé.

Profil restant en mm	< 4mm	4 - 4.9 mm	5 - 5.9 mm	6 - 6.9 mm	> 7 mm
Droit à indemnisation	0%	30%	50%	70%	100%

Si le pneu peut être réparé, l'assurance prend en charge les frais de réparation au lieu de l'indemnisation, tant que ceux-ci sont inférieurs à l'indemnisation.

4.3 Montage
MultiAssistance prend entièrement en charge les frais de démontage de la roue à remplacer ainsi que le montage de la roue avec le nouveau pneu.

5 Evénements non assurés (en complément au point I 5: Evénements non assurés) et frais
5.1 Ne sont pas pris en charge par l'assurance les événements
- qui relèvent du vandalisme et de catastrophes naturelles;
- qui sont dus à un accident;
- qui résultent d'un mauvais réglage de la suspension;
- qui sont dus à un mauvais gonflage des pneus conformément aux recommandations du manuel d'utilisation du véhicule et de celles du fabricant de pneus;
- qui se produisent sur des trajets interdits par la législation ou par les autorités;
- qui ne se produisent pas sur des voies publiques ou autorisées à la circulation, notamment les déplacements off-road.

5.2 MultiAssistance n'est pas responsable des dommages causés par un prestataire de services mandaté par ses soins.
5.3 Ne sont pas pris en charge les frais de remorquage ni les frais subséquents tels que, par exemple, les frais de jantes directement liés à la crevaison.
5.4 Ne sont pas pris en charge les frais dus à l'usure normale ainsi qu'à une usure excessive
5.5 Les frais de remplacement du pneu qui se trouve sur le même essieu ne sont pas pris en charge, dans la mesure où ce pneu n'a pas également été endommagé par un événement correspondant au point C 4.1.

6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: Obligations en cas de sinistre)

La personne assurée doit transmettre les documents suivants à Mondial :

- Justificatif des frais de montage et de pneus engagés pour le remplacement ou la réparation du pneu abîmé. La profondeur du profil restant du pneu abîmé exprimée en millimètres doit figurer sur la facture.

Le pneu doit en cas d'événement en Suisse être acheté neuf ou réparé dans un garage qui propose MultiAssurance.

D Assistance

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

2 Evénements assurés et prestations

2.1 La centrale d'appels d'urgence MultiAssistance est atteignable 24 heures sur 24 (les conversations avec la centrale d'appels d'urgence sont enregistrées):
Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Télécopie +41 44 283 33 33
En ce qui concerne les prestations médicales, seuls les médecins de MultiAssistance décident de la nature et du moment des mesures à prendre. Dans tous les cas, les prestations ci-dessous doivent faire l'objet d'une demande par téléphone auprès de la centrale d'appels d'urgence MultiAssistance: Prestations d'assistance

1 Transport au centre hospitalier le plus proche adapté à l'état de santé de l'assuré Si l'assuré tombe gravement malade ou est grièvement blessé durant le voyage ou s'il subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, MultiAssistance organise et prend en charge, sur la base des résultats des analyses médicales, le transport au centre hospitalier le plus proche adapté aux soins dont l'assuré a besoin.

2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un centre hospitalier proche du domicile de l'assuré Si l'état de l'assuré le requiert, MultiAssistance organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux conditions stipulées au point II D 2.1.1, au centre hospitalier le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.

3 Rapatriement sans accompagnement médical
MultiAssistance organise et prend en charge, sur la base des résultats médicaux et sous réserve que les conditions stipulées au point II D 2.1.1 soient remplies, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de l'assuré.

4 Retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille En cas de rapatriement ou d'interruption du voyage d'un proche ou d'un membre de la famille accompagnant l'assuré, sous réserve que le motif soit couvert par l'assurance, et que l'assuré doive poursuivre seul son voyage, MultiAssistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré ou du membre de la famille assuré.

5 Garde des enfants mineurs participant au voyage
Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), MultiAssistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de garde des enfants mineurs qui souhaitent poursuivre le voyage seuls ou doivent rentrer ainsi que les frais d'aller et de retour d'un accompagnateur (billet de train de 1re classe, billet d'avion classe Economy).

6 Retour prématuré dû à une maladie, un accident ou au décès d'un proche survenu au domicile ou du remplaçant au poste de travail Si un proche, à son domicile, ou le remplaçant au poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, MultiAssistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train de 1re classe, billet d'avion classe Economy) au domicile permanent de l'assuré.

7 Retour prématuré dû à d'autres motifs graves
En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile par suite d'un vol, d'incendie, de dégâts des eaux ou de dégâts naturels, MultiAssistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré à son domicile.

8 Retour temporaire
MultiAssistance organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points II D 2.1.6 et II D 2.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) pour le retour temporaire d'un assuré à son domicile (aller et retour). Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne seront pas remboursées.

9 Rapatriement du corps en cas de décès
En cas de décès de l'assuré, Mondial prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.

10 Retour dû à des troubles, catastrophes naturelles ou grèves
En cas de troubles, de catastrophes naturelles ou de grève sur le lieu de destination pouvant à l'évidence empêcher la poursuite du voyage ou mettre concrètement en danger la vie et les biens de l'assuré, MultiAssistance prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré.

11 Retour dû à une indisponibilité du moyen de transport
Si les transports publics réservés pour le voyage ou utilisés pour ce dernier tombent en panne et que la poursuite du voyage ne puisse être assurée conformément au programme, MultiAssistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour ou la poursuite ultérieure du voyage de l'assuré. Cette disposition ne s'applique pas aux retards ou détours pris par les transports publics réservés ou utilisés. Les pannes ou accidents de véhicules privés conduits par l'assuré ou utilisés comme passager pour effectuer le voyage sont exclus de ces prestations.

12 Suites d'un vol de documents
En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, titres de transport et bon d'hébergement) empêchant temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, Mondial prend en charge, en cas d'information immédiate des autorités policières compétentes, les frais supplémentaires de séjour (hôtel, frais de transport) jusqu'à concurrence de CHF 2'000.– par événement.

2.2 Visite en cas d'hospitalisation
Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de 7 jours, MultiAssistance organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes (maximum) pour se rendre au chevet de l'assuré (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5'000.–.

2.3 Prestations de services Mondial

1 Avance des frais auprès de l'hôpital
Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, MultiAssistance lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5'000.–. Le montant avancé devra être remboursé à MultiAssistance 30 jours après la sortie de l'hôpital.

2 Travel Hotline
La Travel Hotline (H) est à l'entière disposition de l'assuré pendant toute la durée du contrat.

2.4 Remboursement des frais de voyage

1 Remboursement des dépenses pour la partie du voyage non utilisée
Lorsqu'un assuré doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, MultiAssistance rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant de la police. Si aucun montant n'est indiqué dans la police, celui-ci est limité à CHF 20'000.–. Les frais du voyage de retour réservé à l'origine ne sont pas remboursés. Cette disposition ne s'applique pas si l'assuré a conclu une assurance complémentaire qui lui donne droit à un voyage de remplacement.

2 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé Si l'assuré doit supporter des dépenses imprévues (taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, MultiAssistance prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750.– par personne.

3 Evénements et prestations non couverts (en complément au point I 5: événements non assurés)

3.1 Absence d'accord de la part de la centrale d'appels d'urgence MultiAssistance
Lorsque la centrale d'appels d'urgence MultiAssistance n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

3.2 Interruption par le voyagiste
Lorsque le voyagiste n'est pas en mesure de fournir les prestations contractuelles, ou seulement en partie, qu'il interrompt ou devrait interrompre le voyage en raison de circonstances concrètes et qu'il est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais du voyage de retour. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation ou une interruption du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères ou l'Office fédéral de la santé publique déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.

3.3 Les frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel ne sont pas couverts par MultiAssistance.

4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: obligations en cas de sinistre)

Pour pouvoir bénéficier des prestations MultiAssistance, le bénéficiaire doit aviser immédiatement la centrale d'appels d'urgence MultiAssistance dès la survenance de l'événement ou de l'affection qui le touche:
Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 202 00 00
Télécopie +41 44 283 33 33

E Frais de recherches ou de secours

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

2 Evénements assurés et prestations

2.1 Si l'assuré est porté disparu ou s'il faut organiser des secours à l'étranger, MultiAssistance prend en charge les frais de recherches ou de secours.

2.2 Dans tous les cas, il faut en faire la demande expresse auprès de la centrale d'appels d'urgence MultiAssistance:
Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Téléfax +41 44 283 33 33

3 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 5: événements non assurés)

Lorsque la centrale d'appels d'urgence MultiAssistance n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

F Retard de vol

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

2 Evénements assurés et prestations

Si une correspondance aérienne entre deux vols ne peut être assurée à cause d'un retard d'au moins trois heures, aux torts exclusifs de la première compagnie aérienne, Mondial prend en charge les frais supplémentaires (hôtel, changement de réservation, téléphone) pour la poursuite du voyage.

3 Evénements non assurés (en complément au point I 5: événements non assurés)

Lorsque l'assuré est lui-même responsable du retard.

4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: obligations en cas de sinistre)

Pour pouvoir bénéficier des prestations Mondial, le bénéficiaire doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer immédiatement Mondial par écrit du sinistre, dès son retour en Suisse.

G Annulation

1 Champ de validité

1.1 La couverture commence à la date de début indiquée sur la confirmation d'assurance. Pour les voyages déjà réservés à ce moment, il n'y a de couverture d'assurance que dans la mesure où la période prévoyant le paiement de frais d'annulation n'a pas commencé.

1.2 La couverture d'assurance prend effet au moment de la réservation définitive du voyage et prend fin avec le commencement du voyage assuré. Le début du voyage commence lorsque l'assuré monte dans le moyen de transport réservé ou lorsqu'il prend possession de la chambre d'hôtel réservée, etc., si aucun moyen de transport n'a été réservé.

2 Somme d'assurance

Les sommes d'assurance sont indiquées dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

3 Prestations d'assurance

3.1 Frais d'annulation
Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyagiste en raison d'un événement assuré, Mondial prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat.

3.2 Départ retardé
Lorsque l'assuré, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, Mondial prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation):
- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé et
- les frais correspondant à la partie non utilisée du séjour au prorata du prix de l'arrangement (à l'exclusion des frais de transport). Le jour du voyage aller est assimilé à un jour utilisé de l'arrangement.

3.3 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes et disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

4 Evénements assurés

4.1 Maladie, accident, décès, grossesse

1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications en cas de grossesse ou à la suite d'un décès, dans la mesure où l'événement survient après la réservation:
- de l'assuré
- d'une personne qui l'accompagne et qui a réservé le même voyage et a dû l'annuler
- d'une personne proche de l'assuré qui ne l'accompagne pas
- de son remplaçant à son poste de travail si la présence de l'assuré y est indispensable.

Si plusieurs personnes ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par 6 personnes au maximum.

2 En cas de troubles psychiques, il n'y a couverture d'assurance que si
- un psychiatre atteste de l'incapacité de voyager et de l'incapacité de travail et
- l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.

3 En cas de maladie chronique, la protection d'assurance n'entre en jeu que si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de la réservation du voyage et que celle-ci ait été capable de voyager.

4 En cas de grossesse, la protection d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage et que la date de retour se situe après la 24e semaine de grossesse ou, si le début de la grossesse est antérieur à la réservation du voyage, qu'un vaccin est prescrit pour le lieu de destination, lequel constitue un risque pour l'enfant.

4.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile
En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.

4.3 Retard ou panne des moyens de transport durant le voyage aller
En cas de non-présentation de l'assuré due à un retard ou une panne des moyens de transports publics prévus dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de départ du voyage.

4.4 Panne du véhicule durant le voyage aller
Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à un accident ou une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

4.5 Grèves
Lorsque des grèves empêchent d'effectuer le voyage.

4.6 Dangers sur le lieu de destination
Lorsqu'une guerre, des actes de terrorisme, des troubles en tout genre, des catastrophes naturelles ou des radiations radioactives sur le lieu de destination mettent en danger la vie de l'assuré et que les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères) déconseillent d'effectuer le voyage.

4.7 Chômage / entrée en fonction inattendue
En cas d'entrée en fonction inattendue de l'assuré dans les 30 jours précédant le voyage ou de licenciement inattendu de l'assuré sans que celui-ci n'ait commis de faute grave.

4.8 Convocation officielle
Lorsque la personne assurée reçoit une convocation inattendue en tant que témoin ou juré devant un tribunal. La date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage.

4.9 Vol de passeport ou de carte d'identité
En cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible. Note: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.

5 Evénements non assurés (en complément au point I 5: événements non assurés)

5.1 Rétablissement insuffisant
Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, des séquelles d'une intervention chirurgicale prévue au moment de sa réservation, mais effectuée après celle-ci.

5.2 Annulation par le voyagiste
Lorsque le voyagiste n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.

5.3 Décisions administratives
Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.

6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: obligations en cas de sinistre)

Pour pouvoir bénéficier des prestations Mondial, le bénéficiaire doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement son voyage auprès du voyagiste ou du bailleur et en aviser ensuite Mondial par écrit.

III Dispositions particulières des différentes prestations de services

H Travel Hotline

1 Prestations de services

Les prestations de services MultiAssistance Travel Hotline sont à la disposition des bénéficiaires 24 heures sur 24, 365 jours par an, que ce soit avant ou pendant leur voyage.

1.1 Informations concernant le voyage
MultiAssistance fournit aux bénéficiaires, avant leur départ et à leur demande, des informations importantes sur les conditions d'entrée dans le pays, les taxes, les formalités de douane, les devises et les dispositions sanitaires.

1.2 Liste des centres hospitaliers et des médecins à l'étranger
En cas de besoin, MultiAssistance indique aux bénéficiaires le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de son lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, MultiAssistance propose des services de traduction.

1.3 Service de conseil
MultiAssistance conseille les bénéficiaires en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Par ailleurs, les assurés peuvent s'adresser à MultiAssistance pour y résoudre des problèmes courants.

1.4 Service d'information de tiers
Lorsque la centrale MultiAssistance prend des mesures concernant l'assuré, elle se charge, le cas échéant, d'informer la famille et l'employeur du bénéficiaire sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.

2 Responsabilité

MultiAssistance décline toute responsabilité pour les dommages pécuniaires et les restrictions sanitaires résultant des informations de Travel Hotline.

3 Pour bénéficier des services de Travel Hotline, le bénéficiaire peut contacter par téléphone ou par fax les numéros suivants:

Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Télécopie +41 44 283 33 33

I Service de blocage des cartes de crédit et de client

Ce service de blocage, qui fonctionne 24 heures sur 24 toute l'année, permet aux bénéficiaires de demander de l'aide en cas de simple vol, de vol commis avec violence, de perte ou de disparition de cartes bancaires, postales, de crédit et de client ainsi que de papiers d'identité.

1 Cartes assurées

Toutes les cartes bancaires, postales, de crédit et de client émises en Suisse et libellées au nom de la personne assurée.

2 Prestations d'assurance

2.1 Après l'appel du bénéficiaire à la centrale MultiAssistance, nous essayons de faire bloquer toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste, etc.).

2.2 Si le blocage n'est pas effectué par les établissements correspondants, MultiAssistance informe le bénéficiaire et lui communique le numéro de téléphone des établissements correspondants.

3 Evénements assurés

Simple vol, vol commis avec violence ou menace et perte de la carte assurée.

4 Responsabilité

MultiAssistance décline toute responsabilité pour les dommages survenus du fait que l'établissement concerné n'était pas atteignable ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de cartes de crédit, bancaires ou postales.

5 Pour accéder au service de blocage des cartes de crédit et de client, le bénéficiaire doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants (atteignables 24 heures sur 24, toute l'année durant):

Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Télécopie +41 44 283 33 33

J Service de blocage de téléphone mobile

Suite à l'appel du client concerné, MultiAssistance initie le blocage immédiat des numéros indiqués par le client auprès de l'opérateur correspondant. Si l'opérateur exige le mot de passe pour le blocage, le client doit communiquer celui-ci à MultiAssistance afin qu'elle puisse procéder au blocage.

1 Téléphones mobiles bénéficiant de l'assurance

Tous les téléphones mobiles déclarés auprès d'un opérateur suisse (Swisscom, Sunrise, Orange etc.).

2 Prestations de services
En cas de perte du téléphone mobile du bénéficiaire, MultiAssistance initie, suite à l'appel de l'assuré, le blocage immédiat du téléphone mobile.

3 Prestations de services

3.1 Vol

3.2 Vol commis avec violence ou menace

3.3 Perte

4 Responsabilité
MultiAssistance décline toute responsabilité pour les dommages survenus du fait que l'opérateur concerné n'est pas atteignable ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de portables (appels par des tiers non autorisés).

5 Pour accéder au service de blocage des téléphones mobiles, le bénéficiaire doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants (atteignables 24 heures sur 24, toute l'année durant):
Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Télécopie +41 44 283 33 33

K Home Care

1 Prestation de service
En cas de survenance, pendant le voyage du bénéficiaire, de situations d'urgence à son domicile fixe en Suisse par suite d'un vol, d'un incendie, de dégâts des eaux ou causés par les forces de la nature ainsi qu'en cas de bris de glace, MultiAssistance donne au client le numéro de téléphone d'un artisan compétent. C'est le client qui fait appel à lui et ce dernier prend les mesures d'urgence qui s'imposent pour éviter que d'autres dégâts ne se produisent.

2 Frais
Les frais de réparation d'urgence du dommage sont pris en charge par le client. L'artisan auquel il a fait appel lui adresse directement sa facture.

3 Responsabilité
MultiAssistance décline toute responsabilité pour les dommages causés en cas d'impossibilité de joindre l'artisan, ainsi que pour les dommages et dommages consécutifs qui se produiraient au cours du ou après le travail de l'artisan.

4 Pour recourir aux prestations de Home Care, le bénéficiaire doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants (atteignables 24 heures sur 24, toute l'année durant):
Téléphone 0800 11 55 33
Téléphone +41 44 283 33 69
Télécopie +41 44 283 33 33

Les couvertures d'assurance proposées sous le label MultiAssistance sont des produits d'assurance de voyages et d'assistance de Mondial, fournies en coopération avec la société Emil Frey SA proposé par les partenaires de distribution de produits d'assurance de véhicules à moteur MultiAssurance et par les partenaires de service des constructeurs automobiles ou les importateurs en Suisse. En cas de négligence, faute ou renseignements incorrects en rapport avec l'activité d'intermédiaire, l'assuré peut faire valoir ses droits en s'adressant dans le cadre des dispositions légales à Mondial Assistance (Schweiz), Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. La société Emil Frey SA et Mondial ne traiteront que les données ayant un rapport direct avec la souscription ou le traitement des assurances multirisques MultiAssistance. Le traitement des données dans ce cadre respecte les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données.